

Projektbeskrivelse Fremfærd Borger – Den gode byggesagsbehandling

Partnere:

Konstruktørforeningen, ved Formand Gert Johansen og KL Teknik & Miljø ved konsulent Nina Svaneberg

1. Projektets titel, baggrund og formål:

Den gode byggesagsbehandling – samarbejde om sagerne

Baggrund:

Byggesagsbehandling er et område hvor borgerne er i meget tæt direkte kontakt med kommunen, og oplevelsen af god behandling her, betyder meget for borgernes opfattelse af kommunen.

Det er et område som ofte er under pres og kritik fra flere sider, derfor er det et følsomt emnefelt, men også et felt hvor der er brug for at styrke medarbejdernes faglighed ift. borgerkontakt, så meget som muligt. Kommunerne arbejder allerede aktivt for at skabe gode processer med borgerne, og afprøver forskellige metoder og arbejds gange.

Med den digitale ansøgningsindgang Byg & Miljø i alle kommuner, er der kommet et redskab til at styrke sagsgangen og klargøre overfor borgerne, hvilken dokumentation, der er nødvendig. Byg & Miljø er et redskab i den gode sagsbehandling, som tager udgangspunkt i enkeltsagsprincippet, og som kan understøtte et fokus på gennemsommelighed og service, og rette medarbejder ressourcerne derhen, hvor der er brug for den. Fx oplever mange kommuner at en grundig forhåndsdialog med ansøgere skaber trykthed, forventningsafstemning og færre konflikter på lang sigt.

Byggesagsbehandling opfattes af mange borgere som det at få en byggetilladelse. Men en byggesag indeholder som oftest forhold, der skal sagsbehandles i andre dele af kommunen eller hos andre offentlige myndigheder, før byggesagen kan afgøres.

Både Byg & Miljø, samtaler med borgerne på møder eller i telefon, eller i kommunikation på skrift, bør understøtte målet om, at borgeren oplever en positiv kommunal attitude.

Projektet har god timing, da KL's Teknik & Miljøkontor i forvejen skal arbejde med at udvikle sagsbehandlingen og med opfølgning på Byg & Miljø, og med at fremme af samskabelse i forvaltningen .

Formål:

Projektets overordnede formål er at sætte borgeren i centrum ved at styrke medarbejdernes faglighed med proceserfaringer og dialogredskaber, og herigennem opnå et positivt samspil mellem kommune og borgere i byggesagsbehandlingen. Det positive samspil skal både ses som brugerrettet kvalitet og faglig kvalitet, og dermed det første hovedspor i Fremfærd Borger: *De nye perspektiver på borgerbetjening, som forandrer mødet mellem borgeren og det offentlige i lyset af digitaliseringen, borgernes forventninger om øget service og individuelle løsninger, samt ændringer af myndighedsafgørelser.*

2. Projektets formål og succeskriterier

Projektet forventes at opnå resultater på tre områder:

1. **Indsamling af eksempler på konkrete redskaber, som medarbejderne kan bruge i praksis til at styrke kvaliteten af samarbejdet med borgerne om byggesagsbehandling**
2. **Indsamling af eksempler på barrierer af mere strukturel karakter, som hindrer medarbejderne i at fremme samarbejdet med borgerne – fx regelsæt, uhensigtsmæssig brug af Byg & Miljø, sagsgange, organisering af forvaltningen**
3. **Test og formidling af de konkrete redskaber, således at projektets resultater når en bred kreds af byggesagsbehandlere og chefer.**

Ad. 1: I projektets første del afsøges eksempler fra kommunerne, gennem KL's og Konstruktørforeningens netværk og med input fra evt. følgegruppe. Modellen for indsamling af eksempler udvikles på forhånd, baseret på en indledende afsøgning af, hvad der efterspørges blandt medarbejdere og borgere. I udgangspunktet er der fokus på kommunikation i forhåndsdialog, på skrift og i samtaler i processen, samt konflikthåndtering. Vidensbaserede tilgange fra relationel kommunikation og adfærdsstudier kan indgå udviklingen af modellen til indsamling af redskaber.

I nærværende projekt forslås det, at projektet afgrænses til de dele af byggesagsbehandlingen som har med private borgere at gøre, ved ansøgning vedr. småhuse, sammenlægning af lejligheder mv. Denne del adskiller sig væsentligt fra byggesagsbehandling af store udviklingsprojekter med professionelle rådgivere.

Metoden til indsamling kan basere sig på interviews, deltagerobservation samt fokusgruppemøder, afhængigt af hvordan informationerne bedst opnås.

Det er afgørende at opnå kommunernes tillid til projektet, således at kommuner ikke afholder sig fra at deltage.

Ad.2: I forbindelse med afsøgning af redskaber i fase 1, vil projektet få adgang til information om mere strukturelle udfordringer, som medarbejdere og borgere oplever. Disse kan have overordentlig stor betydning for realiseringen af den gode byggesagsbehandling, og derfor kan projektet også indsamle disse og lade dem indgå i KL's interessevaretagelse på området, fx i form af forslag til ændring af regler og procedurer mv.

Ad 3: Projektet kan enten i form af workshops eller i udvalgte kommuner teste de indsamlede redskaber. Testen bidrager med at vise, hvordan redskaber lader sig overføre mellem forskellige arbejdskulturer, forskellige kommuner og forskellige bygningstyper. Herved bliver redskaberne kvalificerede, og projektet kan videreudvikle eller nuancerer redskaberne på baggrund af flere

kommuneerfaringer.

For at ramme en bred gruppe med de indsamlede redskaber, skal det vurderes hvordan det formidles bedst. Udover en rapportering synes det umiddelbart hensigtsmæssigt med workshops, konference eller videofilm – eller en kombination af disse, hvis finansieringen kan hænge sammen.

3. Projektets målgruppe/deltagergruppe

Som primær målgruppe i forhold til resultaterne af projekter er borgerne – både som ansøgere og som involverede, fx naboer.

En sekundær – men mere direkte involveret - målgruppe i projekter er medarbejdere i de kommunale byggesagsafdelinger. Hertil kommer naturligvis chefer i byggesagsafdelinger.

Derudover vil projektets resultater indgå i en dialog mellem KL og kommunernes eksterne parter om forslag til ændringer af fx regelsæt, som kan styrke samarbejdet mellem kommune og borgere.

I første fase vil der indgå kommuner, som har afprøvet forskellige redskaber.

Her skal der tages hensyn til kommuners forskellighed, således at indsamlingen af redskaber har en spredning i forhold til typer af byggeri, geografi og økonomi.

Til test af redskaber i anden fase kan indgå andre kommuner. Hvordan kommunerne udvælges må vurderes i samarbejde med projektets følgegruppe, således at projektet opnår kommunernes tillid.

Til formidling af resultaterne søges inddraget så mange kommuner som muligt.

4. Beskrivelse af styringen og organiseringen af projektet

KL og Konstruktørforeningen er projektledere – med KL som den udførende part.

KL bidrager med partskonsulenter, ift. udarbejdelse af projektplan, udarbejdelse af metoder til indhentning af information, til afholdelse af interviews, møder og fokusgrupper, til test af redskaber, til udarbejdelse af en form til formidling af resultater, samt til formidlingen og organiseringen af denne.

Fremfærd Borger er følgegruppe på projektet og orienteres undervejs i projektet.

5. Projektlængde (tidsplan)

Projektet forslås med start i begyndelsen af 2015.

Her fastlægges tidsramme for projektets faser, i udgangspunkt for resten af 2015, med mulighed for at udvide med formidling i 2016.

6. Økonomien i projektet (budget)

7. Hvordan projektet i overordnede træk tænkes gennemført

– se ovenfor

8. Hvordan projektets resultater tænkes formidlet

– se ovenfor

9. Evaluering af projektet

Resultat har karakter af inspirationsmateriale og forhåbentlig redskaber som giver medarbejderne mulighed for at få indflydelse på kvaliteten af eget arbejde.

Evaluering kan ske ved opfølgingsbesøg i nogle kommuner, hvor indflydelsen fra projektet drøftes. Kvantitativt kan det overvejes, om det giver mening at måle på fx klager, eller spørgeskemaundersøgelse/smiley som opfølgning.